

# Elementi essenziali del progetto

## LA VALNERINA IN UN CLICK

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli Informa...

### Descrizione dell'area di intervento

*“Di una città non apprezzi le sette o settantasette meraviglie, ma la risposta che dà ad una tua domanda.”*

*Italo Calvino*

La promozione, valorizzazione e salvaguardia del patrimonio storico- artistico-culturale-religioso autoctono di un territorio può rappresentare un elemento fondante attraverso il quale ottenere una maggiore sicurezza, rispetto e senso di appartenenza al territorio in cui si è inseriti.

In tal senso, gli investimenti sul patrimonio storico artistico culturale possono certamente essere misurati sulla capacità di stimolare consumo culturale dei residenti, e non, importante per lo sviluppo sociale e, direttamente o indirettamente, economico; ma anche sulla capacità di incentivare un tessuto imprenditoriale in grado di generare valore aggiunto, compatibilmente con le regole di salvaguardia applicate dall'Amministrazione dei beni culturali. L'offerta culturale risulta quindi essere una componente fondamentale per indirizzare il turismo, e quindi la crescita economica del territorio.

Muovendo in tale direzione, la costruzione di un piano strategico per la valorizzazione/promozione dei beni culturali e delle ricchezze turistiche di cui un territorio non può esimersi dalla valutazione della sostenibilità sociale ed economica, elaborata sulla base di un'accurata analisi costi-benefici.

Le due componenti dell'analisi costi-benefici (valutazione economico-sociale e valutazione finanziaria) applicate nel campo dei beni culturali devono conformarsi al raggiungimento di obiettivi concorrenti di natura diversa:

- ✓ la tutela del patrimonio finalizzato alla sua conoscenza, che è l'obiettivo istituzionale di ogni intervento nel campo dei beni culturali;
- ✓ il soddisfacimento diretto dei bisogni della popolazione locale con primario interesse alla crescita culturale, che ha sempre implicazioni sociali ed economiche;
- ✓ la creazione di flussi di utenza motivati dall'interesse alla fruizione del patrimonio e l'attivazione, in risposta, di processi produttivi nel territorio.

L'impatto economico sullo sviluppo locale viene, quindi, amplificato se la politica di valorizzazione punta a creare flussi di utenza motivati dall'interesse alla fruizione, e se si collega un'adeguata offerta di beni e servizi.

Quando la domanda di intrattenimento educativo- culturale cresce, l'offerta si espande e si articola; ogni destinazione turistica si impegna a valorizzare il proprio patrimonio storico- artistico- culturale, rendendolo fruibile ponendo sempre maggiore attenzione alle componenti immateriali di comunicazione e animazione che interessano l'utenza.

A partire da tale prospettiva, attraverso la promozione culturale di un territorio, si offrono non solo concrete possibilità di spinte promozionali per la diffusione della cultura, ma anche la possibilità di importanti ricadute economiche e opportunità sociali in termini di acculturazione e formazione, non limitate al territorio che le ospita.

Affinché possa essere intrapresa e realizzata tale direzione, appare opportuno promuovere una cultura più estesa in grado di garantire una valida circolazione delle informazioni necessarie circa i servizi di cui disporre, ponendo particolare attenzione alle modalità di interazione, affinché queste possano risultare quanto più immediate e vicine possibili ai bisogni eterogenei dell'utente in visita, circa le mete alle quali destinarsi, le manifestazioni e gli eventi a cui partecipare, i tour da seguire e la storia che li accompagna.

Promuovere tale prospettiva fa sì che, mediante l'attivazione di un processo circolare di informazioni/ domanda – offerta, si possano ristabilire gli equilibri interni alla comunità, affinché questa possa sentirsi accolta nei suoi bisogni, integrata e assistita, favorendo lo sviluppo di una cultura volta alla salvaguardia, valorizzazione e promozione dei beni di cui un territorio dispone, incrementando i flussi turistici, e quindi gli apporti economici.

Scegliere di intervenire in un settore tanto ampio quanto complesso come quello dell'educazione e promozione culturale, significa comprendere il ruolo e il valore che i giovani sono in grado di assumere e apportare rispetto a criticità emerse, capaci di rendersi moltiplicatori a catena di risultati, effetti e miglioramenti sul territorio, fornendo supporto presso gli spazi di informazione, garantendone l'accesso, mediante la strutturazione di panoramiche generalizzate, tali da stimolare e promuovere la valorizzazione/salvaguardia del patrimonio storico- culturale- religioso del proprio territorio.

## Obiettivi del progetto

### Obiettivo generale

Il Progetto "La Valnerina in un click" nasce con l'intento di incrementare i flussi turistici presso i nove comuni della Valnerina, mediante il potenziamento qualitativo, oltre che quantitativo, dei flussi informativi dedicati e la promozione delle attività degli Sportelli Informa sul territorio, attraverso canali comunicativi moderni, tecnologici e di facile accesso ad una più ampia platea di utenti.

A tal fine, il Progetto mira, attraverso l'incremento di attività volte all'informazione, promozione e sensibilizzazione territoriale, ad estendere il raggio d'azione, direzionando il

flusso turistico, di residenti e non, in visita alla città di Assisi, ancora oggi considerata “icona marketing” del turismo religioso, e non solo, nel territorio umbro, facendo leva sulla modica distanza che vi è tra questa e il comprensorio della Valnerina.

Attraverso la realizzazione di tale obiettivo, il Progetto “La Valnerina in un click” intende rispondere al bisogno di informazione, tutela, promozione e valorizzazione del patrimonio religioso, storico, artistico- culturale dell’area considerata, finalizzato alla sua conoscenza e fruizione, soddisfacendo così il bisogno di informazione con primario interesse alla crescita culturale, che ha sempre implicazioni sociali ed economiche, puntando, mediante l’attuazione di politiche di valorizzazione, alla creazione di flussi di utenza motivati dall’interesse alla fruizione del patrimonio e l’attivazione, in risposta, di processi produttivi nel territorio, determinando un significativo impatto economico sullo sviluppo locale, incentivando il tessuto imprenditoriale in grado di generare valore aggiunto, a partire da un’adeguata offerta di beni e servizi ad esso collegati.

Muovendo da tale finalità generale, il Progetto “La Valnerina in un click” intende proporre la realizzazione ad ampio raggio di attività di:

- Sensibilizzazione
- Promozione
- Informazione (mediante la diffusione di documenti e materiale informativo, utilizzando le più moderne tecnologie nell’ambito della comunicazione, nonché di un calendario degli eventi, impegnandosi a livello territoriale nell’organizzazione di convegni e seminari).

### Benefici

La presente proposta progettuale si ipotizza come percorso concreto non solo per l’erogazione di informazioni precise e puntuali da destinarsi ai soggetti interessati in visita presso l’area considerata, ma muovendo, anche e soprattutto, nella direzione di valorizzazione del patrimonio storico- artistico- culturale rappresentato dall’area della Valnerina, offrendo mediante la promozione culturale del sito, concrete possibilità di importanti ricadute economiche e opportunità sociali in termini di acculturazione e formazione.

In particolare sono da considerare come centrali le ricadute in termini turistici: contribuire ad incrementare il flusso turistico, significa anche favorire l’apporto economico del territorio, e quindi della popolazione residente, in maniera significativa.

## **Obiettivi specifici**

### **1° Obiettivo specifico**

***Potenziare la quantità e la qualità del flusso informativo,  
anche attraverso l'utilizzo dei principali canali di comunicazione online***

Come rilevato nell’analisi del territorio, uno dei bisogni riscontrati nei comuni della Valnerina è rappresentato dalla richiesta di informazioni circa le ricchezze storiche- economiche e

culturali di cui dispone, e la circolazione delle stesse, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, assistenza, sostegno e supporto per la conoscenza/ scoperta del territorio, per l'individuazione di mappe, tour escursionistici, per prendere parte ad eventi e manifestazioni, per accedere ad enti e strutture che erogano servizi di cui il soggetto in visita, o residente, ha bisogno.

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di informazione/ assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto nella sua richiesta, in un contesto, quale quello dei comuni della Valnerina, in cui si constata l'assenza di strutture e/o sportelli che erogano i medesimi servizi di informazione, assistenza logistica e pratica, in materia di fruizione e valorizzazione del territorio considerato.

Offrire informazioni, adeguate, coerenti ed aggiornate, rappresenta quindi il primo passo da consolidare, affinché possa attivarsi, a catena, la rete tessuta intorno al soggetto in visita presso tali siti, in funzione dei servizi erogati a suo favore.

Tale intervento fa sì che il soggetto possa sentirsi accolto, supportato nella sua conoscenza e scoperta, e più integrato nel tessuto sociale, sviluppando un senso di fiducia per il quale sente di potersi affidare ad enti preposti in grado di erogare le informazioni ed i servizi di cui necessita.

L'obiettivo, perciò, mira a supportare il sistema, di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo e di orientamento verso i servizi offerti, presenti sul territorio, che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni manifesti dei soggetti.

Appare opportuna pertanto un' individuazione e mappatura approfondita dei servizi offerti, in funzione dei bisogni dei singoli, offrendo al soggetto la possibilità non solo di informarsi adeguatamente, ma anche di essere assistito e supportato in termini pratici, espliciti e chiari.

A tal fine, saranno utilizzate le più moderne tecnologie nell'ambito della comunicazione, servendosi dei principali social network di cui si dispone, volte a diffondere informazioni adeguate, in maniera chiara ed immediata, al fine di incrementare le visite e partecipazione agli stessi, ma anche finalizzate a determinare una crescita culturale della popolazione locale, e non, circa il patrimonio storico- artistico- culturale di cui dispone, puntando, mediante l'attuazione di politiche di valorizzazione, alla creazione di flussi di utenza motivati dall'interesse alla fruizione del patrimonio e l'attivazione, in risposta, di processi produttivi nel territorio.

Al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato, sarà opportuno:

- implementare il numero di ore settimanali (da attuali n. 49 settimanali a n. 63 ore), estendendo l'orario di apertura dalle ore 8.30 alle 14.00 e dalle ore 15.30 alle 19.00 dal lunedì alla domenica, destinando l'incremento alla realizzazione di attività altre, mediante le quali determinare un rilancio, in termini culturali e/o turistici dell'area considerata (comuni del comprensorio della Valnerina), attraverso interventi volti a

potenziare la qualità e la quantità del flusso informativo, mediante l'incremento di attività di back (soprattutto) e front- office, incrementando la rete informativa usufruendo, gestendo ed aggiornando tempestivamente i canali comunicativi immediati, già in uso, quali profili web, pagine online, forum e diffusione sui principali social network.

In relazione agli obiettivi prefissati rispetto al miglioramento del flusso informativo, potenziato sia in termini qualitativi che quantitativi è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

- incremento delle attività di back- office, mediante una più accurata raccolta e selezione delle informazioni e una migliore gestione delle informazioni online erogate, con una diffusione immediata e capillare realizzata attraverso la gestione e l'aggiornamento costante della rete informativa, usufruendo di canali comunicativi immediati, quali profili web, pagine online, forum e diffusione sui principali social network;
- incremento delle attività di front- office, mediante una maggiore disposizione del materiale informativo ed un miglioramento generalizzato delle relazioni col pubblico.

### Benefici

Il principale beneficio ottenuto dalla messa in opera delle attività progettuali è da ricondurre al soddisfacimento del bisogno primario di informazione, e circolazione della stessa, circa il patrimonio di cui tale territorio dispone, finalizzato alla sua conoscenza, creando flussi turistici, di residenti e non, motivati dall'interesse culturale del patrimonio.

Mediante l'attuazione di politiche di valorizzazione, l'impatto economico sullo sviluppo locale viene quindi amplificato, incentivando il tessuto imprenditoriale in grado di generare valore aggiunto, a partire da un'adequata offerta di beni e servizi ad esso collegati.

Essendo l'offerta culturale una componente fondamentale per indirizzare il turismo, e quindi la crescita economica del territorio, in termini di benefici, attraverso la diffusione di informazioni, chiare, immediate e facilmente reperibili, volte alla promozione culturale di un territorio, si offrono non solo concrete possibilità di spinte promozionali per la diffusione della cultura, ma anche la possibilità di importanti ricadute economiche e opportunità sociali in termini di acculturazione e formazione non limitate al territorio che le ospita.

In particolare sono da considerare come centrali le ricadute in termini turistici, laddove le specificità paesaggistiche e culturali possono infatti contribuire a incrementare il flusso turistico, e quindi l'apporto economico di un territorio, in maniera significativa.

### **2° Obiettivo specifico**

***Promuovere le attività di Sportello sul territorio***

Come rilevato dall'analisi precedentemente effettuata, appare evidente il bisogno di incrementare le attività di promozione sul territorio, circa la ricchezza culturale di cui l'area considerata dispone. Ampliare tale area di intervento, determina la realizzazione di attività specifiche relative all'organizzazione di eventi previsti nel sito, alla diffusione di materiale informativo, impegnandosi a livello territoriale nell'organizzazione di eventi di natura culturale/ sociale, convegni e seminari, raccogliendo, diffondendo e valorizzando studi, ricerche, buone pratiche e in generale esperienze positive, mediante una collaborazione diretta tra le associazioni provinciali ed enti locali per la promozione reciproca e per concertare, organizzare e realizzare iniziative congiunte relative all'area considerata.

Tale obiettivo mira, pertanto, a sostenere la valorizzazione sul territorio del patrimonio religioso, storico, artistico- culturale di cui tale territorio considerato dispone, determinando dinamiche di comunicazione, rispetto e considerazione circa l'importanza che tale patrimonio assume, e ha assunto nella storia della popolazione.

Particolare attenzione sarà data ad interventi di animazione culturale volti a sensibilizzare la comunità tutta, residente e non, su tematiche di interesse comune dedicati alla tutela, valorizzazione e promozione del territorio, alla necessità di coinvolgimento per l'attuazione di politiche di tutela e valorizzazione dei beni, mirando ad un consolidamento e ad un rilancio positivo del sito, mediante la partecipazione, la diffusione di informazioni, e promozione stessa, il coinvolgimento della comunità tutta, residenti e non, ad eventi e manifestazioni calendarizzate, diffuse mediante mezzi di comunicazione cartacei e/o digitali, finalizzate alla scoperta e all'ampliamento della conoscenza circa le ricchezze che tali territori offrono, tali da garantire un significativo incremento dei flussi turistici.

La realizzazione di tale obiettivo mira quindi, ed inoltre, a diffondere le attività erogate dagli Sportello Informa sul territorio attraverso la realizzazione di uno Sportello Informa itinerante, con sede mobile nelle principali piazze della città considerate.

Tale obiettivo muove dall'intento di generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni, che sia in grado di giungere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche.

### Benefici

I benefici determinati dalla realizzazione di tale obiettivo, sono riconducibili alla promozione non soltanto culturale, ma anche e soprattutto sociale, mirando ad un incremento del flusso di utenti che afferiscono allo sportello, turisti e non, attivando dinamiche di informazione, socializzazione ed integrazione tra i soggetti, sentendosi parte integrante di un territorio con un grande patrimonio religioso, storico, artistico- culturale, tali da attuare un sano riconoscimento e senso di appartenenza al territorio e alle risorse di cui dispone.

Mediante la realizzazione di campagne di sensibilizzazione dei siti culturali sarà, così come già precedentemente indicato, favorita la crescita economica del territorio, offrendo non solo concrete possibilità di promozione e sensibilizzazione territoriale, ma anche la possibilità di



importanti ricadute economiche, determinate dall'incremento del flusso turistico, di residenti e non, e opportunità sociali in termini di acculturazione e formazione non limitate al territorio che le ospita.

Estendendo la comunicazione su un raggio d'azione più ampio, si mira a giungere e coinvolgere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche, creando una fitta rete informativa e di valorizzazione dell'area stessa.

In relazione all'obiettivo prefissato al fine di incrementare il flusso di utenti che afferiscono allo Sportello Informa, promuovendo le attività sul territorio, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

- creazione di uno Sportello Informa itinerante nell'adempimento dei suoi compiti, con sede mobile presso le principali piazze presenti sul territorio, al fine di coinvolgere un maggior numero di utenti, estendendo la diffusione capillare a rete delle informazioni, giungendo non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche, con un incremento auspicato di circa il 30% (1 volta al mese, per 11 mesi, per 4 ore ciascuno, per un totale di 44 ore complessive);
- interventi bimensili di animazione culturale sul territorio (6 ore mensili per 11 mesi, per un totale complessivo di 66 ore annuali), attraverso i quali non solo valorizzare e promuovere la scoperta dell'area considerata, ma anche sensibilizzare alla conoscenza/ fruizione culturale- storica e religiosa, finalizzata all'incremento dei flussi turistici, mediante l'organizzazione, realizzazione e calendarizzazione di eventi volti alla sensibilizzazione e al coinvolgimento della comunità tutta, residente e non, con particolare attenzione ai giovani, considerati moltiplicatori di risultati a catena, con distribuzione ad ampio raggio di materiale informativo relativo non solo alle attività predisposte dallo Sportello Informa relative alla valorizzazione, tutela e promozione dell'area considerata, ma anche alle iniziative e manifestazioni previste in materia di tutela e valorizzazione del patrimonio storico- artistico- culturale dei comuni della Valnerina;
- ✓ Inoltre, attraverso l'implemento di tali attività, l'intervento mira all'incremento del numero di soggetti residenti/ turisti ai quali "arrivare" (+ 30%), creando una solida rete di condivisione/ diffusione di informazioni, attuando un'importante sensibilizzazione territoriale ed una più estesa comunicazione circa le risorse storico- artistico- culturali di cui tale territorio dispone, in un'ottica di educazione e promozione culturale.

Importante considerare come tale dato si inserisca e risponda perfettamente alla necessità di proporre un intervento di implemento del servizio erogato, in funzione degli esiti attesi dalla realizzazione del precedente progetto di Servizio Civile "#ValnerinaInTour", e dall'incremento di richieste in termini di flusso turistico presso l'area considerata.

Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per

l'analisi del contesto:

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
Presenza di servizi dedicata alla tutela, valorizzazione e promozione dell'area considerata	Presenti*	Presenti*
Presenza di enti/ strutture eroganti informazioni dedicate	1**	3
Flusso turistico (residenti e non) presso l'area considerata	2.300 utenti mensili ***	3.000 (+ 30%)
N. ore settimanali predisposte dagli Sportelli Informa	49	63
N. attività previste dagli Sportelli Informa	2****	4
N. di interventi di promozione territoriale	1	3
N. di interventi di informazione	2	3
Interventi di informazione/ aggiornamento on-line	Presenti ma non sufficienti*****	Presenti, incrementati ed estesi (+ 30%)
Attività di Sportello Informa itinerante	0	1
N. di interventi di sensibilizzazione territoriale	1	2

\*Il valore indicato fa riferimento alle sole associazioni riscontrate nell'area considerata, operanti nell'ambito culturale, artistico, ricreativo, di cui sono però disponibili dati precisi circa l'utenza servita e le attività svolte.

\*\*Il valore indicato fa riferimento a monitoraggi effettuati, per i quali non si registra, sul territorio considerato, la presenza di strutture/ enti e/o sportelli che svolgono i medesimi servizi, erogati dai solo Sportelli Informa considerati, presenti nei 9 comuni della Valnerina.

\*\*\*Il dato fa riferimento a medie statiche mensili elaborate dagli Enti comunali di riferimento, in considerazione ai 2.600 utenti mensili registrati presso i comuni di Cascia e Norcia, che rappresentano i principali luoghi di attrazione e visita per il turismo religioso, in relazione alla storia che caratterizza tali territori.

\*\*\*\*Le attività previste dagli Sportelli Informa considerati, si concretizzano in interventi di informazione, promozione territoriale, anche attraverso mezzi on line, e organizzazione di eventi, tematici/ culturali/ sociali, presso i comuni indicati.

\*\*\*\*\*Tale dato indicato scaturisce da monitoraggi ed analisi, oltre che da criticità elaborate e riscontrate dagli stessi Enti comunali di riferimento, laddove l'ingente richiesta di attività di front-office registrata, tende a rallentare l'adempimento di compiti di back-office, in termini di aggiornamento puntuale ed immediato delle modalità comunicative di cui si dispone



(pagine web, profili on line, sito internet), che risultano essere poco valorizzati, risentendo spesso dell'esiguo numero di risorse umane di cui tali strutture di informazione dispongono, in funzione del tempo ridotto da gestire e settorializzare per la realizzazione delle aree tematiche sopra citate.

## Attività d'impiego dei volontari

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.

*Attività per l'attuazione dell' Obiettivo Specifico 1:*

***Potenziare la quantità e la qualità del flusso informativo, anche attraverso l'utilizzo dei principali canali di comunicazione online***

### **Azione A: Incrementare le attività di back-office**

#### **Attività A 1: Raccolta e selezione delle informazioni**

- Supporto all'organizzazione dell'espletamento delle attività
- Affiancamento per la raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio
- Affiancamento per la raccolta e selezione delle informazioni riguardanti beni culturali, artistici, storici, religiosi, presenti sul territorio
- Supporto per la ricerca sulle nuove disposizioni legislative in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Supporto per la ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi turistici sul territorio
- Sostegno per la creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Sostegno per la creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti

#### **Attività A 2: Gestione del materiale informativo in rete**

- Supporto per la gestione della pagina web
- Supporto per la gestione del profilo web dello Sportello online sui principali social network
- Affiancamento nella redazione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Sostegno per l'aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse
- Supporto per la ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca/ canali comunicativi/ enciclopedie online
- Supporto per la gestione del forum di Sportello Informa online, in grado di rispondere

tempestivamente, e in via telematica, alle domande che vengono poste

- Sostegno per la pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione

### **Azione B: Incrementare le attività di front-office**

#### **Attività B 1: Disposizione del materiale informativo**

- Supporto per l'organizzazione dell'espletamento delle attività
- Sostegno per la predisposizione di un documento per la raccolta dei dati
- Supporto per la gestione ed aggiornamento periodico della banca dati
- Sostegno per l'aggiornamento dei portali internet dedicati
- Affiancamento per la valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse
- Supporto per la predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati
- Supporto per la predisposizione di dossier/bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza
- Affiancamento per la rielaborazione contenuti del materiale informativo
- Supporto per l'elaborazione di una bozza grafica di opuscoli, volantini e locandine circa le risorse del territorio, eventi/ manifestazioni culturali in programma
- Sostegno alla realizzazione di contenuti da inserire nella bozza
- Sostegno all'inserimento dei contenuti e completamento del materiale informativo
- Supporto per la distribuzione del materiale informativo prodotto

#### **Attività B 2: Relazioni col pubblico**

- Supporto all'organizzazione dell'espletamento delle attività di front-office
- Accurata accoglienza dell'utenza
- Supporto per la creazione e gestione schede di registrazione
- Sostegno alle attività di assistenza agli utenti per l'uso dei cataloghi cartacei e online
- Supporto agli utenti in fase di ricerca del materiale e ideazione del percorso turistico
- Supporto agli utenti nell'individuazione di beni di maggiore interesse, risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire
- Affiancamento per la somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo Sportello
- Supporto alle attività di informazione rivolte ai soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso
- Affiancamento per la valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse
- Affiancamento per la predisposizione del materiale informativo in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Sostegno per la distribuzione del materiale informativo prodotto
- Accoglimento di disservizi/ Segnalazione di reclami

*Attività per l'attuazione dell' Obiettivo Specifico 2:*  
**Promuovere le attività di Sportello sul territorio**

**Azione C: Incrementare il flusso di utenti che afferiscono allo Sportello Informa**

**Attività C 1: Creazione di Sportello Informa itinerante**

- Supporto all'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Allestimento del Gazebo preposto
- Sostegno per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Sostegno alla raccolta di segnalazioni e richieste di assistenza da parte di soggetti in visita
- Supporto alle attività di accoglienza e consulenza sul bisogno espresso
- Sostegno per la valutazione della richiesta e del bisogno
- Affiancamento per l'organizzazione logistica dell'attività di front-office in funzione delle richieste presentate
- Supporto alla valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse
- Sostegno per la predisposizione del materiale informativo in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Supporto per la distribuzione del materiale informativo prodotto

**Attività C 2: Interventi bimensili di animazione di strada**

- Supporto per la calendarizzazione degli eventi
- Sostegno per l'organizzazione logistica degli eventi
- Supporto alla realizzazione degli interventi culturali di strada
- Allestimento dello stand
- Affiancamento per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, mappe, tour turistici, ecc.)
- Affiancamento per l'erogazione di informazione e diffusione di materiali promozionali in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse
- Pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online
- Sostegno per la realizzazione e diffusione di riprese degli eventi mediante social network
- Coinvolgimento della comunità locale agli eventi
- Partecipazione alla pari alle attività

## Criteri di selezione

**Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008**  
**Cert. N. 008b/12**

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

### **CONVOCAZIONE**

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

### **SELEZIONE**

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<b><i>Valutazione dei titoli massimo</i></b>	<b><i>MAX 50 PUNTI</i></b>
Precedenti esperienze	<b><i>MAX 30 PUNTI</i></b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b><i>MAX 20 PUNTI</i></b>

### **ESPERIENZE**

#### **Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

**ITEM**

**PUNTEGGIO**

Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
<b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti</b>	
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>
<b>TITOLI DI STUDIO</b>	
<b>Titoli di studio:</b>	<b>max 8 punti</b>
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	<i>8 punti</i>

Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 1 punto/anno 4 punti</b> )	
<b>Titoli di studio max 4 punti professionali:</b>	
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti
<b><i>N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente</i></b>	

<b>ALTRE CONOSCENZE</b>	
<b>Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane</b>	
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto



3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

**COLLOQUIO**

**MAX 60 PUNTI**

***La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.***

***L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio***

#### **REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## **Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi**

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

*Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

*Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto

- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

*Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmittenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

## Sedi di svolgimento e posti disponibili

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

29

*Numero posti con vitto e alloggio:*

0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

29

*Numero posti con solo vitto:*

0

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	N. vol. per sede
1	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO 1	CASCIA (PG)	4
2	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO 2	NORCIA (PG)	6
3	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI CERRETO DI SPOLETO	CERRETO DI SPOLETO (PG)	2
4	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI MONTELEONE DI SPOLETO	MONTELEONE DI SPOLETO (PG)	3

5	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI POGGIODOMO	POGGIODOMO (PG)	2
6	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI PRECI	PRECI (PG)	2
7	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI SANT'ANATOLIA DI NARCO	SANT'ANATOLIA DI NARCO (PG)	3
8	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI SCHEGGINO	SCHEGGINO (PG)	2
9	COMUNE DI CASCIA SERVIZIO TURISTICO ASSOCIATO SEDE DI VALLO DI NERA	VALLO DI NERA (PG)	2
10	COMUNE DI CASCIA UFFICIO TURISMO E CULTURA	CASCIA (PG)	3

## Caratteristiche conoscenze acquisibili

*Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO*

*Eventuali tirocini riconosciuti: NO*

*Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo

al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da **Medimpresa**, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto.

## Formazione specifica dei volontari

In aula:

### **I APPROFONDIMENTO:**

**Modulo I:** Educazione e promozione culturale: Gli Sportelli Informa.

**Modulo II:** Gli sportelli informa: l'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti; Le associazioni impegnate nella tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio storico- artistico- culturale presenti sul territorio di riferimento

### **II APPROFONDIMENTO:**

**Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

**Modulo IV:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio chimico
- Rischio fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

**I Modulo: Evoluzioni ed articolazione dei servizi**

- Le politiche e le leggi di “settore”: cenni su legge quadro presente nel Codice dei Beni Culturali (d.lgs. n.42 del 22 gennaio 2004)
- Le politiche e le leggi di “settore”: cenni su legge quadro, L. 23/2008 – i Piani Sociali di Zona della Provincia di Perugia per la realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali: elementi storici e tecnici di contesto.
- Requisiti legali e piani strategici di valorizzazione culturale (art.112, c.4) considerati strumento fondamentale nel quadro del processo di valorizzazione del patrimonio
- Leggi e normative di riferimento in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale
- Natura e caratteristica dei servizi
- Il Terzo Settore e il principio di sussidiarietà
- Nozioni relative ai servizi
- Educare alla cultura e al senso di appartenenza
- Educare ai diritti
- Il diritto all’assistenza
- Il diritto all’informazione

**II Modulo: Educazione e promozione culturale**

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino
- La ricerca in campo socio- culturale
- L’integrazione interculturale
- L’importanza del patrimonio artistico- culturale e la sua tutela
- Relazioni con l’utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L’ambiente di erogazione
- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Metodologie e dinamiche di gruppo
- La valutazione della qualità dei servizi

**III Modulo: Modalità di comunicazione**

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione

- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

#### Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.